

Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Penumpang Kereta Api Tawang Alun Di Wilayah PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 9 Jember (The Corelation Between Service Quality And Satisfaction of Train Passengers Tawang Alun In The District of PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 9 Jember)

Rizka Wahyu Septyani, Agus Suharsono, Selfi Budi Helpiastuti
Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jember (UNEJ)
Jln. Kalimantan 37, Jember 68121
E-mail: DPU@unej.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan penumpang kereta api Tawang Alun di Wilayah PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 9 Jember dengan menggunakan metode analisis Product Moment sebagai indikatornya. Penelitian kualitas pelayanan ini berfungsi sebagai bahan informasi bagi PT. Kereta Api Indonesia (Persero) khususnya pada DAOP 9 Jember dalam memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan kepada penumpang (pengguna jasa) guna tercapainya adanya rasa kepuasan pada penumpang. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif dengan tipe penelitian asosiatif. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data kuesioner, wawancara, observasi dan dokumentasi. Sampel yang digunakan 75 orang yang diperoleh menggunakan rumus Burhan Bungin dengan teknik sampelnya menggunakan *idental sampling*. Berdasarkan 75 sampel yang diambil dalam penelitian ini, diperoleh nilai hasil perhitungan korelasi Product Moment sebesar 0.717 Hasil ini menunjukkan bahwa hasil r hitung lebih besar dari r tabel sebesar 0.227. Berdasarkan hasil tersebut bahwa ada hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan penumpang (pelanggan).

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Penumpang.

Abstract

This research has purpose to find the relationship between the quality service and the satisfaction of Tawang Alun railway passengers in the district of PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 9 Jember which use analytical methods of Product Moment as the indicators. The research of the quality service functions as the material information for PT. Kereta Api Indonesia (Persero) especially on DAOP 9 Jember to pay attention of the quality service given to passengers (service users) in order to achieve a sense of fulfillment on passengers. The method of the research uses quantitative approach with the type of associative research. The techniques of collecting the data of the research are by questionnaire, interview, observation and documentation. The sample used is 75 people gotten from using the formula of Burhan Bungin by incidental sampling as the sample technique. Based on 75 samples taken in the study, the calculation of the correlation value of Product Moment is 0.717. These results indicate that the results of r count are 0.227 greater than r table. Those results show that there are some positive and significant relationship between quality service and passengers satisfaction (customers).

Keywords: Service Quality, Satisfaction Passengers.

Pendahuluan

Menurut Fidel Miro (2012:12) mengatakan bahwa “tugas sistem transportasi adalah memberikan jasa perpindahan kepada pengguna (orang dan/atau barang) yang pindah lokasi dari satu tempat ke tempat yang lain”. Berkaitan dengan hal tersebut Sakti Adji (2011:32) mengatakan bahwa “tujuan pemerintah sebagai legislator

mengharapkan kegiatan pelayanan transportasi berlangsung lancar, tertib dan teratur, berkapasitas cukup, tidak terjadi dampak negatif yang besar (misalnya kemacetan dan kecelakaan).

Berdasarkan pendapat tersebut, saat ini pelayanan menjadi fenomena dan sangat diharapkan masyarakat akan terjadi adanya suatu peningkatan kualitas pelayanan, terutama pelayanan pada jasa transportasi. Transportasi merupakan suatu sarana yang sangat dibutuhkan oleh

masyarakat Indonesia khususnya. Mengingat bahwa peran transportasi sebagai urat nadi dari kehidupan politik, ekonomi, sosial budaya dan pertahanan keamanan serta hal tersebut akan mempengaruhi suatu keberhasilan pembangunan.

Berdasarkan Undang-undang No. 72 Tahun 2009 yang mengatur mengenai Lalu Lintas dan Angkutan Kereta Api, dalam hal ini penulis lebih fokus pada transportasi yakni angkutan masal khususnya adalah kereta api. Menurut Undang-undang No. 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian pada pasal 3 menyatakan bahwa,

“Perkeretaapian diselenggarakan dengan tujuan untuk memperlancar perpindahan orang dan/atau barang secara massal dengan selamat, aman, nyaman, cepat dan lancar, tepat, tertib dan teratur, efisien, serta menunjang pemerataan, pertumbuhan, stabilitas, pendorong, dan penggerak pembangunan nasional”.

Sependapat dengan Undang-undang di atas bahwa moda transportasi kereta api memiliki keunggulan, seperti menurut Nasution (2004a:152-153) Keunggulan yang terdapat pada angkutan kereta api, antara lain:

1. Mampu mengangkut muatan dalam jumlah yang besar, artinya Lokomotif sebagai tenaga penggerak mampu menarik serangkaian gerbong di mana setiap gerbong berkapasitas 15 ton. Jika dalam satu rangkaian terdapat 50 gerbong, maka volume berat barang yang diangkut mencapai 750 ton atau sama dengan 75 kendaraan truk.
2. Mampu menumpuh jarak yang jauh. Bertambah jauh jarak menjadi efisien dan biaya makin rendah.
3. Jadwal perjalanan dengan frekuensi tinggi dapat dilaksanakan.
4. Jarang sekali terjadi kongesti karena semua fasilitas dimiliki oleh satu perusahaan sehingga penyediaan jasa lebih terjamin kelancarannya.
5. Dapat memberikan tingkat pelayanan yang lebih baik dibandingkan dengan bis.

Sektor yang terkait dengan pelayanan jasa transportasi angkutan kereta api adalah PT. Kereta Api Indonesia (PERSERO) yang merupakan salah satu BUMN (Badan Usaha Milik Negara) dibawah naungan Departemen Perhubungan PT. Kereta Api (PERSERO) yang bergerak dalam bidang penyediaan jasa pelayanan angkutan darat. Dalam UU No. 23 Tahun 2007 merupakan peraturan tertinggi yang digunakan oleh PT. Kereta Api Indonesia (PERSERO) yang kemudian disingkat menjadi PT. KAI (PERSERO). Selain itu PT. KAI memiliki wewenang dalam mengelola pelayanan jasa yang berupa pelayanan jasa Angkutan untuk Penumpang, pelayanan jasa Angkutan Barang, dan pelayanan jasa Angkutan Bagasi. Dari penjelasan tersebut lebih lanjut dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 74 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Kewajiban Pelayanan Publik Angkutan Orang dengan Kereta Api Pelayanan Kelas Ekonomi Tahun Anggaran 2011 pada pasal 1 ayat 2 menjelaskan bahwa,

“Penyelenggara Sarana Perkeretaapian adalah PT. Kereta Api Indonesia (Persero) yang ditugaskan oleh Menteri untuk melaksanakan kewajiban pelayanan umum bidang angkutan kereta api penumpang kelas ekonomi dan telah memenuhi persyaratan tertentu yang ditetapkan”.

Berdasarkan penjelasan di atas, merupakan fokus penelitian ini pada pelayanan jasa angkutan kereta api penumpang. Kereta api penumpang lebih mencangkup kebutuhan masyarakat atau pengguna jasa kereta api yang memudahkan mereka untuk melakukan perpindahan dari satu tempat ke tempat lain.

Mengingat bahwa kebutuhan akan suatu alat transportasi merupakan salah satu masalah yang termasuk dalam ruang lingkup Administrasi Negara. Keterkaitan tersebut, argument penulis dapat dilihat dalam tiga sisi, meliputi dari sisi kebijakan publik, sisi pelayanan dan sisi kepentingan publik.

Berdasarkan jumlah DAOP yang ada di seluruh Jawa, peneliti lebih memfokuskan pada PT. KAI (PERSERO) Daerah Operasi 9 Jember atau disingkat menjadi DAOP 9 Jember. Tabel di bawah ini menunjukkan kereta api penumpang yang berada di bawah pengoperasian DAOP 9 Jember dan kereta api penumpang yang terlayani DAOP 9 Jember namun di bawah pengoperasian daerah operasi lain. Tabel 1 KA Di Bawah Pengoperasian DAOP 9 dan KA Di Bawah Pengoperasian DAOP lain

N o.	Nama Kereta Api	Kelas Kereta Api	Jurusan Kereta Api
1.	Mutiara Timur	Bisnis dan Eksekutif	relasi Banyuwangi Barus.d. Surabaya Gubeng
2.	Si Tanjung	Ekonomi AC	relasi Banyuwangi Barus.d. Lempuyangan(Yogyakarta)
3.	Tawang Alun	Ekonomi AC	relasi Banyuwangi Barus.d. Malang Kotabaru
4.	Probowangi	Ekonomi Lokal	relasi Probolinggos.d. Banyuwangi Baru
5.	Pandanwangi	Ekonomi Lokal	relasi Jembers.d. Banyuwangi baru
6.	Logawa	Ekonomi AC	relasiJembers.d Purwokerto(operator DAOP V Purwokerto)

Sumber: PT. KAI (PERSERO) DAOP 9 Jember

Mengacu pada tabel di atas penulis lebih memfokuskan pada kereta api Tawang Alun. Sehubungan dengan peningkatan pelayanan dengan perubahan kelas layanan KA dari kelas ekonomi menjadi kelas ekonomi AC berdasarkan Surat Keputusan Direksi PT. Kereta Api Indonesia (Persero) nomor c/98 tanggal 9 April 2013 tentang p & t terhadap tarif KA ekonomi AC. Pada KA Tawang Alun diberlakukannya mulai tanggal 1 April 2013, dengan tarif penyesuaian sebesar Rp. 50.000,- . Kemudian

selanjutnya diberlakukannya tarif batas bawah dan tarif batas atas disesuaikan dengan kondisi jumlah penumpang meningkat atau menurun.

Dengan diberlakukannya tarif baru tersebut menuai banyak keluhan dan protes dari para penumpang KA Tawang Alun. Selain itu menyebabkan penurunan volume penumpang terjadi dengan adanya diberlakukannya tarif baru. Serta ada terdapat ketidaksesuaian antara Standar Pelayanan Minimum (SPM) dan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ditetapkan dengan kondisi pelaksanaan pelayanan pada KA Tawang Alun. Hal yang sama dirasakan oleh para penumpang KA Tawang Alun seperti dalam wawancara pada penumpang bernama Ibu Komariah (Ibu Rumah Tangga, 41 tahun) pada tanggal 25 Februari 2013 dan beliau mengalami kondisi sakit, yang mengemukakan keluhannya bahwa

“saya sangat membutuhkan fasilitas yang memudahkan saya naik kereta mbak. Saya cacat tidak bisa jalan seperti orang normal, tapi saya juga ingin mendapat fasilitas yang memudahkan saya merasakan pelayanan yang sama dengan orang normal. Saya kecewanya disitu mbak, tidak ada fasilitas yang memudahkan penyandang cacat mbak”.

Berdasarkan keluhan dari salah satu penumpang di atas berikut Standar Pelayanan Minimum (SPM) yang pada pelaksanaannya tidak sesuai dengan standar yang diberlakukan.

Tabel 2. Standar Pelayanan Minimum KA Ekonomi dan Kondisi KA Tawang Alun

No.	SPM KA Ekonomi	Kondisi KA Tawang Alun	Realisasi
A	B	C	D
1.	Pintu	Jumlah pintu 24 dan seluruhnya berfungsi dengan baik	Pintu 100%,
2.	Jendela	jumlah jendela 132 namun ada 10 jendela mengalami keretakan	jendela 96,6%
3.	Tempat duduk dengan konstruksi tetap yang mempunyai sandaran	Jumlah tempat duduk seluruhnya 636 dan berfungsi dengan baik	100%
4.	Toilet	Jumlah toilet dalam gerbong 5 toilet yang berfungsi dengan baik beserta peralatan toiletnya.	100%
5.	Lampu penerangan	Jumlah seluruh penerangan 36 buah dan berfungsi dengan baik	100%
6.	Penyejuk udara	Jumlah seluruh penyejuk udara 15 buah dan berfungsi dengan baik	100%
7.	Rak bagasi	Jumlah rak bagasi 12 buah dengan kondisi rak memajang dan berfungsi dengan baik.	100%
8.	Restorasi (Kereta Makan)	Tidak berfungsi karena adanya pedagang asongan, sehingga para pihak restorasi menjual makanan dan minuman dengan hal yang sama seperti yang dilakukan para pedagang asongan	30%
9.	Informasi stasiun yang akan disinggahi dilewati secara berurutan	Tidak tersedia fasilitas informasi mengenai stasiun yang akan disinggahi/dilewati dalam bentuk visual, sehingga penumpang harus mencari petugas untuk mencari informasi atau bertanya pada penumpang lain yang kebetulan mengetahui.	0%
10.	Fasilitas khusus dan kemudahan bagi penyandang cacat, wanita hamil, anak di bawah 5 tahun, orang sakit dan orang lanjut usia	Tidak tersedia	0%
11.	Fasilitas kesehatan,	Fasilitas kesehatan seperti PJK tersedia biasanya dibawa kondektur dan penumpang tidak mengetahui hal tersebut sehingga menyulitkan penumpang jika memerlukan.	0%
12.	Fasilitas keselamatan dan keamanan	fasilitas keselamatan dan keamanan seperti pemadam api,rem darurat, alat pemecah kaca dan petugas keamanan tersedia.	100%
13.	Nama dan Nomor Urut Kereta	Nama dan nomor urut kereta tersedia	100%
14.	Informasi gangguan perjalanan kereta api	Tidak tersedia seperti CSOT (costumer service on train) di setiap KA DAOP 9 Jember	0%
15.	Ketepatan jadwal perjalanan kereta api	Keterlambatan kedatangan 10 menit sampai 30 menit.	90%
Rata-rata Realisasi			

Sumber: Sub. Seksi Pelayanan PT. KAI DAOP 9 Jember, diolah tanggal 10 Mei 2013

Dari tabel di atas terlihat bahwa keluhan penumpang memang pada kondisi pelaksanaan SPM tidak sesuai dengan SPM yang telah diberlakukan.

Adanya pedagang asongan dan merokok di atas kereta api hal tersebut sudah ditegaskan dalam SOP namun dalam pelaksanaannya memang menuai banyak kendala sehingga PT. KAI (PERSERO) menegaskan kembali pada petugas terkait dalam memberlakukan peraturan guna

meningkatkan mutu kualitas pelayanan. Namun dari hasil pengamatan penulis dalam pelaksanaannya di KA Tawang Alun peraturan yang disusun dengan sedemikian tertib dalam kondisi sebenarnya tidak sesuai dengan tujuan. Banyak pedagang asongan naik ke atas kereta api. Untuk hal yang terkait larang merokok tidak ada setelah diberlakukannya KA ekonomi AC, dengan fasilitas AC para penumpang tertib tidak merokok baik dalam gerbong maupun pada bordes. Dalam KA Tawang Alun realisasi penertiban mengenai pedagang asongan yang naik ke atas KA Tawang Alun memang sangat sulit diatasi oleh petugas POLSUSKA. Banyak kendala dalam pelaksanaan penertiban pedagang asongan naik ke atas kereta api salah satunya adalah jumlah personil POLSUSKA yang ditugaskan dalam KA Tawang Alun hanya tiga orang sedangkan jumlah pedagang asongan yang sangat banyak, selain itu tidak ada kesadaran para pedagang asongan yang pada akhirnya menjadi suatu kebiasaan yang sulit untuk di tertibkan.

Dari uraian permasalahan-permasalahan di KA Tawang Alun, dalam pelaksanaan SOP dan SPM yang telah ditentukan kurang maksimal. Sehingga hal tersebut menyebabkan para pengguna jasa memberikan penilaian negatif terhadap pelayanan di Kereta api Tawang Alun. Persepsi masyarakat yang negatif terhadap pelayanan kereta api menjadi cerminan bahwa kualitas pelayanan yang tidak maksimal dan membuat pengguna jasa alat transportasi kereta api beralih menggunakan alat transportasi yang lain. Berdasarkan permasalahan yang telah dipaparkan penulis tertarik untuk meneliti tentang “Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Penumpang Kereta Api Tawang Alun di Wilayah PT. Kereta Api Indonesia (PERSERO) DAOP 9 Jember”.

Metode Penelitian

Penelitian ini tergolong pada penelitian asosiatif/hubungan, karena peneliti menggunakan dua variabel yaitu variabel bebas (Kualitas Pelayanan) dan variabel terikat (Kepuasan Pelanggan), hubungan interaktif/reciprocal/timbal balik. Dalam penelitian ini variabel yang perlu dioperasionalkan adalah,

1. Operasionalisasi variabel X: kualitas pelayanan dari karyawan dan fasilitas kereta api Tawang Alun yang terdiri dari lima indikator yaitu keandalan (X_1), daya tanggap (X_2), jaminan (X_3), empati (X_4) dan bukti langsung (X_5).
2. Operasionalisasi variabel Y: kepuasan pelanggan dalam penelitian ini merupakan penumpang kereta api Tawang Alun terdiri dari 3 indikator yaitu pembelian ulang (Y_1), loyalitas (Y_2) dan menginformasikan pada orang lain (Y_3).

Lokasi penelitian yang diambil adalah pada kereta api Tawang Alun di bawah pengoperasian PT Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 9 Jember, Teknik pengambilan data yang utama menggunakan teknik kuisioner, observasi, wawancara dan observasi sebagai pelengkap. Penelitian ini sampel yang digunakan 75 orang yang diperoleh menggunakan rumus Burhan Bungin dengan teknik sampelnya menggunakan *idental sampling* Sedangkan

penghitungan dan analisis data dari hasil kuisiонер menggunakan metode Product Moment, yang korelasi antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan akan diketahui setelah mengetahui hasil apabila r_{xy} hitung $> r_{xy}$ tabel, maka artinya ada hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan penumpang kereta api Tawang Alun di Wilayah PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 9 Jember.

Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini diperoleh dari perhitungan kuisiонер terhadap variabel kualitas pelayanan dan variabel kepuasan pelanggan (penumpang). Dalam penelitian ini menggunakan analisis data kuantitatif dengan rumus Product Moment. Langkah-langkah atau proses yang dibutuhkan dalam menghitung teknik Product Moment adalah sebagai berikut:

1. Cari mean dari kedua variable yang bersangkutan. Sebut saja kedua mean itu M_x dan M_y .
2. Cari SD dari kedua variable itu. Sebut kedua SD itu SD_x dan SD_y .
3. Cari deviasi-deviasi tiap-tiap nilai kedua variable itu. Sebut x untuk deviasi variable X dan y untuk variable Y. Jangan lupa mengecek : $\sum x = 0$ dan $\sum y = 0$
4. Kalikan tiap-tiap x dengan tiap-tiap y yang sebaris, dan masukkan dalam kolom xy.
5. Jumlahkan kolom xy untuk memperoleh $\sum xy$.

Berdasarkan 75 kuisiонер yang diambil dalam penelitian, setelah diketahui frekuensi dalam tabel-tabel, maka langkah selanjutnya adalah analisis secara statistik yaitu dengan menggunakan analisis Product Moment berdasarkan langkah-langkah yang ditentukan. Sebelum melakukan analisis, berikut data jumlah variable X dan Y. diperoleh sebagai berikut:

Tabel 3 Jumlah Variable X dan Variabel Y

No. Responden	Variabel X	Variabel Y
A	B	C
1	80	30
2	79	28
3	78	29
4	80	30
5	80	30
6	80	30
7	80	30
8	78	28
9	80	30
10	79	29
11	80	30
12	80	30
13	80	30
14	80	30
15	78	28
16	80	30
17	80	30
18	80	30
19	80	30
20	80	30
21	79	29
22	80	30
23	80	30
24	75	25
25	80	29
26	78	28
27	80	30
28	80	30
29	80	30
30	80	30
31	80	30
32	79	29
33	80	30
34	80	30
35	80	30
36	80	30
37	80	30
38	80	30
39	80	30
40	79	29
41	80	30
42	80	30
43	80	30
44	80	30
45	78	28
46	80	30
47	79	29
48	80	30
49	80	30
50	80	30
51	80	30
52	80	30
53	80	30
54	80	30
55	80	30
56	80	30
57	80	30
58	80	30
59	77	29
60	80	30
61	80	30
62	80	30
63	80	30
64	79	28
65	80	30
66	80	25
67	75	25
68	80	30
69	80	30
70	80	30
71	80	30
72	80	30
73	75	25
74	80	30
75	73	28
Total	5958	2203

Guna mempermudah untuk mencari nilai mean kemudian lebih terperinci pada tabel, sebelum dibentuk tabel dicari terlebih dahulu nilai mean dari variabel X dan Y kemudian disebut M_x dan M_y sebagai berikut,

$$M_x = \frac{\sum x^2}{N} = \frac{5958}{75} = 79$$

$$M_y = \frac{\sum y^2}{N} = \frac{2203}{75} = 29$$

Setelah ditemukan nilai mean kedua variabel maka dalam bentuk tabel setiap variabel pada setiap data ditemukan nilai x dan y, sebagai berikut:

Tabel 4. Koefisien Korelasi Product Moment

No. Responden	X	Y	x	x ²	Y	y ²	xy
A	B	C	D	E	F	G	H
1	80	30	1	1	1	1	1
2	79	28	0	0	-1	1	0
3	78	29	-1	1	0	0	0
4	80	30	1	1	1	1	1
5	80	30	1	1	1	1	1
6	80	30	1	1	1	1	1
7	80	30	1	1	1	1	1
8	78	28	-1	1	-1	1	1
9	80	30	1	1	1	1	1
10	79	29	0	0	0	0	0
11	80	30	1	1	1	1	1
12	80	30	1	1	1	1	1
13	80	30	1	1	1	1	1
14	80	30	1	1	1	1	1
15	78	28	-1	1	-1	1	1
16	80	30	1	1	1	1	1
17	80	30	1	1	1	1	1
18	80	30	1	1	1	1	1
19	80	30	1	1	1	1	1
20	80	30	1	1	1	1	1
21	79	29	0	0	0	0	0
22	80	30	1	1	1	1	1
23	80	30	1	1	1	1	1
24	75	25	-4	16	-4	16	16
25	80	29	1	1	0	0	0
26	78	28	-1	1	-1	1	1
27	80	30	1	1	1	1	1
28	80	30	1	1	1	1	1
29	80	30	1	1	1	1	1
30	80	30	1	1	1	1	1
31	80	30	1	1	1	1	1
32	79	29	0	0	0	0	0
33	80	30	1	1	1	1	1
34	80	30	1	1	1	1	1
35	80	25	1	1	-4	16	-4
36	80	30	1	1	1	1	1
37	80	30	1	1	1	1	1
38	80	30	1	1	1	1	1
39	80	30	1	1	1	1	1
40	79	29	0	0	0	0	0
41	80	30	1	1	1	1	1
42	80	30	1	1	1	1	1
43	80	30	1	1	1	1	1
44	80	30	1	1	1	1	1
45	78	28	-1	1	-1	1	1
46	80	30	1	1	1	1	1
47	79	29	0	0	0	0	0
48	80	30	1	1	1	1	1
49	80	30	1	1	1	1	1
50	80	30	1	1	1	1	1
51	80	30	1	1	1	1	1
52	80	30	1	1	1	1	1
53	80	30	1	1	1	1	1
54	80	30	1	1	1	1	1
55	80	30	1	1	1	1	1
56	80	30	1	1	1	1	1
57	80	30	1	1	1	1	1
58	80	30	1	1	1	1	1
59	77	29	-2	4	0	0	0
60	80	30	1	1	1	1	1
61	80	30	1	1	1	1	1
62	80	30	1	1	1	1	1
63	80	30	1	1	1	1	1
64	79	28	0	0	-1	1	0
65	80	30	1	1	1	1	1
66	80	25	1	1	-4	16	-4
67	75	25	-4	16	-4	16	16
68	80	30	1	1	1	1	1
69	80	30	1	1	1	1	1
70	80	30	1	1	1	1	1
71	80	30	1	1	1	1	1
72	80	30	1	1	1	1	1
73	75	25	-4	16	-4	16	16
74	80	30	1	1	1	1	1
75	73	28	-6	36	-1	1	6
Total (Σ)	5958	2203	0	151	0	142	105

Menghitung Korelasi (r_{xy}) Variabel X dan Variabel Y

Untuk mengitung koefisien korelasi (r_{xy}), maka digunakan rumus sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{\sum xy}{\sqrt{(\sum x^2)(\sum y^2)}} = \frac{105}{\sqrt{(151)(142)}} = \frac{105}{\sqrt{21442}} = \frac{105}{146.43} = 0,717$$

Perhitungan korelasi antara dua variable yaitu variable X dan variable Y menunjukkan hasil sebesar 0,717. Berdasarkan tabel pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi menurut Sugiyono (2011:214) sebagai berikut,

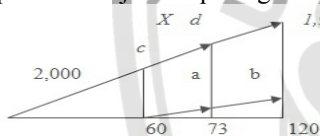
Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat kuat

Dari tabel di atas, maka koefisien korelasi yang ditemukan sebesar 0,717 termasuk pada kategori kuat. Sehingga ada hubungan yang kuat antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan. Hubungan tersebut baru berlaku untuk sampel yakni sebanyak 75 orang. Untuk menguji signifikansi hubungan, yakni apakah hubungan yang ditemukan tersebut berlaku untuk seluruh populasi yang berjumlah 292 orang, maka perlu diuji signifikansinya.

Berdasarkan tersebut, maka untuk mengetahui harga t signifikan atau tidak perlu dibandingkan dengan table, untuk taraf kesalahan tertentu dengan $dk = n - 2$. Karena penelitian ini menggunakan uji dua fihak, maka harga t dilihat pada harga t untuk uji dua fihak dengan kesalahan 5%. Dengan $dk = 73$ diperoleh harga t dengan cara interpolasi karena harga t tabel dengan $n = 73$ tidak terdapat pada harga tabel t.

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} = \frac{0,717\sqrt{75-2}}{\sqrt{1-0,717^2}} = \frac{0,717 \times 8,5}{\sqrt{1-0,514}} = \frac{6,1}{0,697} = 8,751$$

Cara Interpolasi ditunjukkan pada gambar berikut ini.



Berdasarkan taraf kesalahan 5% untuk $n = 60$ harga tabel $t = 2,000$ dan untuk $n = 120$ harga tabel $t = 1,980$. Lihat tabel t. Dari gambar 4.2 tersebut dapat dibuat persamaan untuk mencari harga X, yang merupakan harga tabel pada $dk = 73$. Jadi persamaannya:

$$\begin{aligned} \frac{a}{b} &= \frac{c}{d} \\ \frac{(73-60) : (120-60)}{13 : 60} &= \frac{(X-2,000) : (1,980-2,000)}{(X-2,000) : (-0,02)} \\ 60X - 60(-2,000) &= 13 \cdot -0,02 \\ 60X - 120 &= -0,26 \\ 60X &= -0,26 + 120 \\ 60X &= 119,74 \\ X &= \frac{119,74}{60} \\ X &= 1,9956667 \text{ (dibulatkan menjadi 1,996)} \end{aligned}$$

Jadi karena t hitung sebesar 8,751 sedangkan harga tabel t sebesar 1,996 seperti yang sudah ditunjukkan melalui interpolasi di atas, maka dapat diketahui bahwa t hitung variable X dan variable Y lebih besar dari t tabel ($8,751 > 1,996$). Sehingga kesimpulannya adalah terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara variable kualitas pelayanan (X) dengan variable kepuasan pelanggan (Y).

Berdasarkan perhitungan dan yang ditentukan, maka dinyatakan bahwa t hitung lebih besar dari t tabel. Untuk kesalahan 5% uji dua fihak dan $dk = n - 2 = 73$, maka diperoleh t tabel = 1,996 sedangkan t hitung diperoleh 8,751. Jadi dapat dinyatakan bahwa hipotesis nol (H_0) yang menyatakan tidak ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan ditolak, dan hipotesis alternative (H_a) yang menyatakan ada hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan diterima. Sehingga

kesimpulannya koefisien korelasi antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan sebesar 0,717 adalah signifikan, artinya koefisien tersebut dapat digeneralisasikan atau dapat berlaku pada populasi yang melalui cara uji signifikansi korelasi Product Moment di mana sampel 75 orang yang diambil.

Uji signifikansi korelasi Product Moment secara praktis, yang tidak perlu dihitung, namun langsung dikonsultasikan pada tabel r Product Moment (lihat pada lampiran). Dari tabel r dapat dilihat bahwa, untuk $n = 75$, taraf kesalahan 5%, maka harga r tabel = 0,227. Dengan ketentuan apabila r hitung $<$ r tabel, maka H_0 diterima, dan H_a ditolak. Namun sebaliknya apabila r hitung $>$ r tabel, maka H_0 ditolak, dan H_a diterima. Dan hasil perhitungan r hitung ($0,717$) $>$ r tabel ($0,227$). Dengan demikian koefisien korelasi 0,717 itu signifikansi (hasilnya sama dengan cara sebelumnya, dengan uji t), artinya bahwa hipotesis alternative (H_a) diterima yang menyatakan ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan penumpang KA Tawang Alun.

Pembahasan

Pembahasan dilakukan dengan tujuan untuk menunjukkan kesesuaian antara data yang diperoleh dari jawaban responden dengan kerangka teori yang digunakan dalam penelitian ini. Dengan demikian bahwa akan dihasilkan suatu pemahaman tentang keterkaitan teori dengan kenyataan dilapangan. Dari hasil analisis dapat diketahui bahwa,

Berdasarkan tabel frekuensi di atas, menunjukkan bahwa indikator variabel X atau kualitas pelayanan yang terdiri dari: keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti langsung. Kelima indikator tersebut dikategorikan berdasarkan ke dalam beberapa kategori yaitu: sangat tinggi, tinggi, sedang, rendah dan sangat rendah. Indikator keandalan, yang termasuk dalam kategori sangat tinggi sebanyak 72 orang atau sebesar 96%, sedangkan kategori tinggi sebanyak 3 orang atau sebesar 4%, dan kategori. Indikator daya tanggap, yang termasuk dalam kategori sangat tinggi sebanyak 75 orang atau sebesar 100%. Indikator jaminan, yang termasuk dalam kategori sangat tinggi sebanyak 75 orang atau sebesar 100%. Indikator empati, yang termasuk dalam kategori sangat tinggi sebanyak 73 orang responden atau 97,3%, sedangkan kategori tinggi sebanyak 2 orang atau sebesar 2,7%. Indikator bukti langsung, yang termasuk dalam kategori sangat tinggi sebanyak 75 orang atau sebesar 100%. Jika dilihat dari prosentase penilaian terhadap indikator keandalan, daya tanggap, jaminan, empati serta bukti langsung, maka data tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada Kereta Api Tawang Alun di bawah pengoperasian PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 9 Jember dilaksanakan dengan baik terutama pada penumpang KA Tawang Alun sebagai objek penelitian ini.

Sedangkan berdasarkan tabel frekuensi di atas, menunjukkan bahwa indikator variabel Y atau kepuasan pelanggan yang terdiri dari: pembelian ulang,

loyalitas pelanggan, serta menginformasikan pada orang lain. Ketiga indikator tersebut dikategorikan berdasarkan ke dalam beberapa kategori yaitu: sangat tinggi, tinggi, sedang, rendah dan sangat rendah. Indikator pembelian ulang, yang termasuk dalam kategori sangat tinggi sebanyak 75 orang atau sebesar 100%. Indikator loyalitas pelanggan, yang termasuk dalam kategori sangat tinggi sebanyak 72 orang atau sebesar 96%, sedangkan kategori tinggi sebanyak 3 orang atau sebesar 4%. Indikator menginformasikan pada orang lain, yang termasuk dalam kategori sangat tinggi sebanyak 74 orang atau sebesar 98,7%, sedangkan kategori tinggi sebanyak 1 orang atau sebesar 1,3%. Jika dilihat dari prosentase penilaian terhadap indikator pembelian ulang, loyalitas pelanggan serta menginformasikan pada orang lain, maka data tersebut menunjukkan bahwa penumpang Kereta Api Tawang Alun memberikan respon yang sangat memuaskan terhadap kinerja atau pelayanan yang diberikan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 9 Jember. Artinya responden dalam penelitian ini menunjukkan rasa kepuasannya terhadap pelayanan petugas mau pun fasilitas-fasilitas KA Tawang Alun.

Dari hasil di atas dilanjutkan dengan melakukan analisis data untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara kualitas pelayanan (variabel X) dengan kepuasan penumpang/ pelanggan (variabel Y) KA Tawang Alun di Wilayah PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 9 Jember. Dalam penelitian ini penulis menggunakan analisis data kuantitatif dengan rumus korelasi Product Moment. Berikut hasil perhitungan korelasi antara dua variabel yaitu variabel X dan variabel Y menunjukkan hasil sebesar 0,717. Untuk menguji signifikansi hubungan, yakni apakah hubungan yang ditemukan tersebut berlaku untuk seluruh populasi yang berjumlah 292 orang, maka perlu diuji signifikansinya dengan menggunakan rumus uji t dan diperoleh hasil dari uji t sebesar 8,751. Untuk taraf kesalahan tertentu dengan $dk = n - 2$. Karena penelitian ini menggunakan uji dua pihak, maka harga t dilihat pada harga t untuk uji dua pihak dengan kesalahan 5%. Dengan $dk = 73$ diperoleh harga t dengan cara interpolasi karena harga t tabel dengan $n = 73$ tidak terdapat pada harga tabel t, dan hasil perhitungan interpolasi sebesar 1,996. Dengan demikian t hitung (8,751) lebih besar dari t tabel (1,996).

Berdasarkan hasil uji t maka Uji signifikansi korelasi Product Moment secara praktis, yang tidak perlu dihitung, namun langsung dikonsultasikan pada tabel r Product Moment (lihat pada lampiran). Dari tabel r dapat dilihat bahwa, untuk $n = 75$, taraf kesalahan 5%, maka harga r tabel = 0,227. Dan hasil perhitungan r hitung (0,717) > r tabel (0,227). Dengan demikian koefisien korelasi 0,717 itu signifikansi (hasilnya sama dengan cara sebelumnya, dengan uji t). sehingga hipotesis nol (H_0) di tolak dan hipotesis alternative (H_a) diterima, yang menyatakan bahwa ada hubungan yang positif dan signifikan antara variabel kualitas pelayanan (X) dengan variabel kepuasan penumpang/pelanggan (Y) KA Tawang Alun di

Wilayah PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 9 Jember.

Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan hasil analisis data, maka penulis dapat menarik kesimpulan dari penelitian ini yakni Dari hasil korelasi Product Moment terbukti bahwa ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan penumpang/pelanggan KA Tawang Alun di Wilayah PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 9 Jember. Hal ini dapat dilihat dari hasil uji t maka Uji signifikansi korelasi Product Moment secara praktis, yang tidak perlu dihitung, namun langsung dikonsultasikan pada tabel r Product Moment (lihat pada lampiran). Dari tabel r dapat dilihat bahwa, untuk $n = 75$, taraf kesalahan 5%, maka harga r tabel = 0,227. Dan hasil perhitungan r hitung (0,717) > r tabel (0,227). Dengan demikian koefisien korelasi 0,717 itu signifikansi (hasilnya sama dengan cara sebelumnya, dengan uji t). Sehingga dapat dikatakan bahwa penelitian hipotesis nol (H_0) di tolak dan hipotesis alternative (H_a) diterima, yang menyatakan bahwa ada hubungan yang positif dan signifikan antara variabel kualitas pelayanan (X) dengan variabel kepuasan penumpang (Y) KA Tawang Alun di Wilayah PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 9 Jember. Berdasarkan hasil analisis data tersebut, maka teori yang penulis gunakan dalam penelitian ini menyatakan bahwa kualitas pelayanan berhubungan erat dengan kepuasan pelanggan dapat berlaku pada KA Tawang Alun di Wilayah PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 9 Jember.

Berdasarkan kesimpulan dalam penelitian ini bahwa ada hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan penumpang KA Tawang Alun di Wilayah PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 9 Jember, maka saran yang diberikan penulis berkaitan dengan penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan perkembangan bagi pihak PT. Kereta Api Indonesia (Persero) di DAOP 9 Jember untuk menentukan kebijakan lebih lanjut yang berkaitan erat dengan pelayanan khususnya yang diperuntukkan pada pengguna jasa kereta api. Selain itu, penulis juga berharap mengingat besarnya hubungan kualitas pelayanan pada kepuasan penumpang kereta api kuat, maka diharapkan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) mempertahankan atau lebih meningkatnya kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa kereta api. Hal tersebut dikatakan demikian, karena mengingat mutu atau kualitas pelayanan jasa kereta api baik atau sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa kereta api, semua bergantung pada bagaimana cara PT. Kereta Api Indonesia (Persero) khususnya DAOP 9 Jember memperlakukan pengguna jasa kereta api. Sehingga diharapkan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) harus benar-benar memperhatikan hal-hal yang merupakan kaitannya dengan pelayanan, karena pokok yang mendasar pada pengguna jasa kereta api dapat merasa puas serta dapat memberikan keunggulan yang kompetitif dibandingkan dengan perusahaan jasa transportasi lainnya.

Ucapan Terima Kasih

Keberadaan dan dedikasi banyak orang merupakan bagian penting yang turut berperan atas selesainya jurnal ini. Karenanya, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
2. Bapak Dr. Sasongko, M.Si, selaku Ketua Jurusan Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
3. Ibu Dr. Anastasia M, M.Si, selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
4. Bapak Drs. Agus Suharsono, M.Si, selaku dosen pembimbing I dan Ibu Selfi Budi Helpiastuti, S.Sos, M.Si, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan dukungan, saran, dan membagikan ilmunya melalui bimbingan yang diberikan dalam menyusun skripsi ini.
5. Ibu Dina Suryawati, S.Sos, M.AP, selaku dosen pembimbing akademik yang turut memberikan dukungan selama penulis menjadi mahasiswa.
6. Tim penguji Ibu Dr. Anastasia Murdyastuti, M.Si, Bapak Hermanto Rohman, S.Sos, M.AP dan Bapak Drs A Kholiq Ashari, M.Si yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran guna menguji sehingga menyempurnakan skripsi ini.
7. Ayahanda Suyono dan Ibunda Rusmiatin, S.Pd yang tak pernah lelah memberikan kasih sayang dan do'a yang tulus, serta telah menjadi motivator dan inspirator terbaik.
8. Bapak Mulyono selaku operator Program Studi Administrasi Negara dan teman seperjuangan di Administrasi Negara 2008, khusus untuk sahabat seperjuangan Ifa, Indah, Indra, Okky, Zahrin, Erwin, Adri, Ijul yang telah memberikan semangat.

Daftar Pustaka

- [1] Adji Adisasmita, Sakti. 2011. *Jaringan Transportasi (Teori dan Analisis)*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- [2] Miro, Fidel. 2012. *Pengantar Sistem Transportasi*. Jakarta: Erlangga.
- [3] Nasution. 2004. *Manajemen Transportasi*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- [4] Undang-undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian.